

Conditions générales de fonctionnement de la Clinique Vétérinaire des Plaines

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur notre site, elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé Clinique Vétérinaire conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 relatif à l'appellation des domiciles professionnels d'exercice vétérinaires.

2. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique vétérinaire est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, le samedi de 8h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez vous toute la journée.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires titulaires

Melissa BRIAN, Dr Vétérinaire, Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège 2006, Titulaire d'un internat en urgences, médecine, chirurgie et anesthésie des petits animaux chez le Dr BONGARTZ A. (ECVS) à Liège, CES Hématologie et Biochimie clinique Animales, et inscrite à l'Ordre sous le numéro 22066

Elodie BOYER, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'École Vétérinaire de Toulouse 2021, formation complémentaire type internat sur 2 ans en urgences, médecine interne et imagerie médicale ; et inscrite à l'Ordre sous le numéro 32095

Emilie JOST, Dr Vétérinaire, Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Cluj 2023, et inscrite à l'Ordre sous le numéro 39146

Anne-Laure DE BOISVILLIERS, Dr Vétérinaire, Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Bucarest 2024, et inscrite à l'Ordre sous le numéro 40731

Auxiliaires vétérinaires

- Jessica VERY, niveau 3
- Pauline GRONDIN, niveau 2
- Eloïse HENRIETTE, secrétaire
- Isabelle LATREUILLE, secrétaire

4. Administrateur de la clinique vétérinaire

L'administrateur de la Clinique Vétérinaire des plaines est le Dr vétérinaire Melissa BRIAN.

5. Prestations effectuées au sein de la clinique vétérinaire

Médecine générale

Médecine préventive, médecine interne, dermatologie, dentisterie, ophtalmologie, cardiologie, neurologie, oncologie, gynécologie et suivi de reproduction, nutrition, urologie, hospitalisation

Chirurgie

Chirurgie de convenue, chirurgie générale, chirurgie gynécologique, chirurgie plastique et reconstructrice, chirurgie ophtalmologique, chirurgie traumatique, chirurgie dentaire

Le cas échéant, l'animal pourra être référé auprès d'une structure vétérinaire spécialisée pour la prise en charge de l'animal après discussion et accord du propriétaire.

Analyse et laboratoire d'analyse

Analyse de biochimie, analyse d'endocrinologie, ionogramme

Hématologie, numération et formule sanguine

Tests rapides type SNAP et FeLV/FIV

Microscopie, cytologie, frottis sanguins

Réfractométrie, analyses d'urines

Prise de pression artérielle, FC, oxymètre de pouls

Certaines analyses sont externalisées auprès d'un laboratoire d'analyse vétérinaire (bactériologie, analyse génétique, histologie, analyses particulières)

Anesthésie et prise en charge de la douleur

Le protocole anesthésique est adapté systématiquement en fonction de la nature de l'acte et du statut de l'animal par l'anesthésiste. La douleur est également anticipée, évaluée et traitée systématiquement.

Anesthésie fixe ou gazeuse

Surveillance clinique de l'anesthésie par monitoring : ECG, capnographie, SpO2, pression artérielle, températures

Disponibilité d'ambu bag, et molécules injectables de réanimation.

Imagerie médicale : Radiographie numérique - échographie abdominale et cardiaque

Pharmacie vétérinaire : Délivrance au chevet du malade et sur ordonnance conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments physiologiques et diététiques, vente d'accessoires,...

6. Surveillance des animaux hospitalisés

Les vétérinaires et/ou les auxiliaires vétérinaires passent régulièrement dans le chenil et informent la ou les personnes qui gère(nt) l'animal durant les heures d'ouverture.

Les animaux sont changés de cage et mis au propre matin et soir. Les chiens sont sortis en promenade pour les besoins.

Les examens cliniques et soins sont faits matin et soir, d'autres soins peuvent être prodigués pendant la journée en fonction de l'évolution de l'état de santé de l'animal.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état, nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24 mais lorsque l'état d'un hospitalisé le nécessite nous sommes à son chevet aussi souvent et longtemps que nécessaire, notamment durant la nuit et les jours fériés/week-ends.

Les propriétaires peuvent se tenir au courant de la santé de leur animal en téléphonant aux heures convenues avec le vétérinaire. Les visites sont par principe déconseillées, car susceptibles de perturber le patient, et de compromettre la bonne marche des soins qui lui sont prodigués, leur autorisation éventuelle est à examiner avec les vétérinaires soignants.

Les week-ends et jours fériés, un vétérinaire passe le matin et le soir, sort les animaux, les met au propre, réalise un examen général, délivre les médicaments et prodigue les soins nécessaires. En fonction de l'état de l'animal, il peut être décidé de rondes supplémentaires pour surveiller l'évolution.

7. Permanence des soins et continuité des soins

Entre 12h00 et 14h00 en semaine, la clinique assure une permanence de soins sur appel téléphonique.

En soirée, week-ends et jours fériés, la clinique vétérinaire a décidé de collaborer avec d'autres structures vétérinaires environnantes (Clinique Vétérinaire du Chat Blanc, Clinique Vét'Alizées, Clinique Vétofutur, Clinique Vétérinaire de Ravine Creuse) pour assurer la continuité de soins.

Nous assurons les astreintes du lundi soir et en moyenne un week-end par mois, et certains jours fériés.

Nous assurons les urgences des animaux suivis par notre structure en dehors des heures d'ouverture, soit personnellement si cas particulier, soit via la collaboration précédemment mentionnée.

En dehors des heures d'ouverture, il est demandé de composer le 0262 97 40 40. Vous serez renvoyés sur le GSM d'un vétérinaire de la clinique ou sur un répondeur qui vous donnera la clinique à joindre ainsi que ses coordonnées.

8. Espèces prises en charge

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie (chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie), animaux de basse-cour. L'Établissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux, les animaux de rente et la faune sauvage.

9. Risques thérapeutique, anesthésique, lié à l'hospitalisation, lié à la contention

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un patient présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

10. Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

* contrat de soins « type » en Annexe I

11. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, nous pouvons, si la législation le permet (conditions liées au poids de l'animal notamment) et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société GDS Réunion, 1 rue du Père Hauck, PK23 Bâtiment E/F/G, 97418 La Plaine des Cafres la prise en charge du corps. Toute demande de prise en charge devra être écrite et signée par le Client. Les frais de prise en charge sont à la charge du Client.

12. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

De manière générale, les chiens doivent être tenus en laisse, les chats doivent être présentés dans une caisse de transport adaptée.

13. Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'établissement de soins vétérinaire (absence d'identification par transpondeur électronique), le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie ou la CIREST (fourrière animale chemin grand canal 97440 St André 0262 46 06 49) qui restent seules en charge de la gestion des animaux en divagation dans leur commune.

14. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sur simple demande.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits administrés et délivrés, il donnera lieu à la production d'une

facture détaillée conformément à la législation. Les honoraires résultent de l'addition des prix des actes pratiqués sur le patient ; ils ne comptent pas les soins postopératoires postérieurs à la sortie de l'hospitalisation, ni le suivi médical de la convalescence, qui devront être honorés au fur et à mesure de leur nécessité éventuelle.

Les frais d'analyses effectuées dans des laboratoires extérieurs au cabinet devront être réglés directement à ces établissements, sur facturation de leur part.

Les journées d'hospitalisation sont calculées en jours calendaires et non en période de 24 heures.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis avec une marge de dépassements éventuels (10%) sera remis au client pour l'obtention de son accord. Tout devis signé engage le Propriétaire à le régler à la restitution de son animal. Tout dépassement devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client, sauf refus expressément signalé au moment de son annonce.

15. Modalités de règlement

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou au plus tard lorsque l'animal est rendu au client, par carte bancaire et/ou espèces.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins particuliers ou de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'une semaine. Les médicaments ne peuvent être repris conformément à la législation sur le médicament vétérinaire.

Un paiement en 3 fois par carte bleue est disponible sous réserve de remplir les conditions exigées par l'organisme financier. Les taux applicables sont définis par commission spécifique comme suit :

- 1er PAIEMENT : Taux standard défini au contrat d'acceptation Paiement Carte Bancaire
- 2ème PAIEMENT : Taux standard + 0,90 % du montant
- 3ème PAIEMENT : Taux standard + 1,50 % du montant
- 4ème PAIEMENT : Taux standard + 2,50 % du montant

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture. Une somme forfaitaire de 20€ sera due.

La Clinique Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement dans les trois mois.

En cas de défaut de règlement, l'animal ne sera pas restitué à ses détenteurs ; jusqu'au paiement complet des sommes dues, et ce y compris les frais de séjour de l'animal au-delà de la date prévue normalement pour sa sortie. Passé le délai de huit jours (délai standard à celui appliqué en fourrière) à compter de l'envoi par le service comptable de la Clinique Vétérinaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception, si l'animal n'est pas repris, et que les frais dûs ne sont pas acquittés, il sera considéré comme définitivement abandonné et la Clinique Vétérinaire pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.

16. Clause de réserve de propriété

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

17. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au CRO Ile de France, 18 cour Debille, 75011 PARIS, 75011 PARIS, tel 01.47.00.12.89.

18. Loi « Informatique et libertés », protection des données

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de l'établissement de soins vétérinaire. Conformément à la législation européenne et française, l'Établissement de soins vétérinaire s'engage à assurer la protection, la sécurité et la confidentialité de toute donnée à caractère personnel. Les données sont collectées uniquement afin d'authentifier l'identité du client, de gérer son dossier et le suivi du patient associé, de réaliser facture et encaissement, de gérer les impayés et les contentieux, de traiter les réclamations et de permettre à la clientèle d'avoir un service de relances. Ne sont collectées que les données requises pour répondre à des obligations légales, ou de gestion administrative et financière.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

19. Secret professionnel

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

20. Adresses utiles

- Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires

18 cour Debille, 75011 - PARIS

Tel : 01 47 00 12 89

- Assureur RCP Le Sou Medical MACSF

10 cours du Triangle de l'Arche – TSA 90600 – 92919 LA DEFENSE CEDEX

Tel : 01 71 00 95 95

ANNEXE I :

CONTRAT D'HOSPITALISATION ET DE SOINS

CONTRAT DE SOINS — informations et consentement éclairé

Je, soussigné(e) _____, propriétaire (ou son représentant) de l'animal :

CN CT NAC IE : Âge : Poids :

Traitement(s) pré-anesthésique(s) :

Bilan sanguin pré-anesthésique : Biochimie Hématologie Je ne souhaite pas de bilan

donne mon consentement à la Clinique Vétérinaire des Plaines pour

l'anesthésie générale gazeuse / fixe / la sédation de mon animal, en ayant compris et accepté les risques potentiels liés, dans le cadre de la réalisation de l'intervention suivante :

en ayant compris et accepté que tout geste chirurgical, par nature, comporte des risques, qu'il peut ne pas réussir, et entraîner des séquelles ou des complications. Le résultat dépend également du respect strict des recommandations post-opératoires.

J'ai été informé(e) des raisons de cette intervention, ainsi que des bénéfices et risques impliqués. Je comprends que dans certaines conditions imprévues, des changements de geste(s) technique(s) peuvent être nécessaires.

une hospitalisation

J'ai compris que son état de santé le nécessite et que des complications peuvent survenir et une hospitalisation plus longue que prévue peut être requise. Dans certaines conditions, des investigations supplémentaires sont requises pour affiner le diagnostic, et des changements thérapeutiques peuvent être mis en place. Je suis conscient que la garantie de résultats ne peut m'être affirmée, et qu'elle dépend également du respect strict des consignes de sortie.

En cours d'intervention ou d'hospitalisation, l'urgence de certaines situations peut nous amener à prendre certaines décisions sans pouvoir vous contacter rapidement. En pareil cas :

J'autorise l'équipe soignante à mettre en œuvre tous les moyens qu'elle estime appropriés (frais supplémentaires non inclus dans le devis).

Je demande à ce que l'équipe soignante se conforme strictement aux dispositions définies tant que je n'ai pas été contacté (en assumant alors pleinement les conséquences du délai éventuel, y compris vitales).

→ En cas d'urgence vitale (arrêt cardio-respiratoire notamment), j'autorise / je n'autorise pas les vétérinaires à effectuer les actions et soins nécessaires, notamment une procédure de réanimation, ou une euthanasie.

• DEVIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le devis annoncé est de _____, avec une marge de 10% (1). Il ne couvre pas les frais supplémentaires engagés par d'éventuelles complications. Un acompte de _____ est dû ce jour.

Un devis a la même valeur juridique qu'un contrat et engage les deux parties. De fait :

- l'équipe soignante a une obligation de moyens, qui est celle de donner des soins consciencieux et attentifs, conformément aux données acquises de la science
- j'ai en tant que propriétaire une obligation de résultat, qui est celle de s'acquitter de la totalité des honoraires, au plus tard lors de la sortie de votre animal (2). Elle reste due quelque soit l'issue des soins. Les modalités complètes de règlement sont consultables librement à l'accueil sur demande (CGF).

Je confirme avoir eu toutes les informations complémentaires que je souhaitais.

Mention manuscrite « Lu et approuvé » et signature :

A Saint-Benoît, le

(1) Le secrétariat est à votre disposition pour vous donner tous les renseignements concernant les tarifs. Le budget prévisionnel ne comprend jamais les médicaments qui pourraient être prescrits au moment de la sortie. (2) À défaut du règlement, la Clinique Vétérinaire pourra, si bon lui semble, retenir l'animal jusqu'au paiement complet des sommes dues, et ce y compris les frais de séjour de l'animal au-delà de la date prévue normalement pour sa sortie. Passé le délai de huit jours à compter de l'envoi par le service comptable de la Clinique Vétérinaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception, si je ne viens pas le reprendre et acquitter les frais de son hospitalisation, il sera considéré comme définitivement abandonné et la Clinique Vétérinaire pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.